Carte per allenare le conversazioni in sala

Tutti i casi sono simulati. Adatta prodotti, prezzi e tempi prima dell'esercizio. Lavora in tre ruoli: cliente, cameriere, osservatore. Ogni giro termina con una sola correzione concreta e una nuova prova.

Scheda proposta del locale

Nome del piatto o aggiunta: _____

Descrizione verificata: _____

Prezzo totale o supplemento, euro: _____

Disponibilità e chi aggiorna la sala: _____

Tempo verificato e condizioni che possono modificarlo: _____

Informazioni su ingredienti/allergeni: dove verificarle e a chi rivolgersi: _____

Bisogno del cliente al quale risponde: _____

Quando evitarla: _____

Carta 1: qualcosa da dividere

Cliente: siete in tre e avete già scelto i primi. Chiedete se esiste un antipasto da condividere.

Cameriere: proponi una sola opzione, descrivi cosa comprende e indica il prezzo totale.

Osservatore: il prezzo è per il piatto intero o per persona? La frase lo rende chiaro?

Frase da conservare: _____

Carta 2: una pausa breve

Cliente: hai poco tempo e chiedi una preparazione rapida.

Cameriere: verifica i tempi. Se la proposta aggiuntiva allunga il servizio, spiega il limite e lascia decidere.

Osservatore: il collega ha usato un tempo verificato oppure una promessa improvvisata?

Frase da correggere e nuova versione: _____

Carta 3: il supplemento

Cliente: chiedi se un piatto può avere una variante presente nel menù.

Cameriere: controlla disponibilità, comunica il supplemento e aspetta conferma prima di inserire l'ordine.

Osservatore: la conferma è arrivata dopo l'informazione sul prezzo?

Frase completa: _____

Carta 4: no, grazie

Cliente: hai deciso di non prendere altro. Dillo in modo chiaro.

Cameriere: accetta e completa il servizio; evita di offrire immediatamente un secondo extra.

Osservatore: il rifiuto ha chiuso la proposta senza cambiare il tono del servizio?

Risposta usata: _____

Carta 5: manca un'informazione

Cliente: chiedi un dettaglio su un ingrediente che il collega non conosce.

Cameriere: interrompi la raccomandazione, indica che controllerai e recupera una risposta verificata.

Osservatore: qualcuno ha indovinato la risposta pur di mantenere la proposta?

Responsabile da consultare nel locale: _____

Carta 6: il prodotto è terminato

Cliente: scegli ciò che il cameriere ha appena proposto, ma dalla cucina arriva un'indisponibilità.

Cameriere: riconosci l'errore, presenta un'alternativa solo se pertinente e indica prezzo e tempi.

Osservatore: l'alternativa lascia davvero al cliente la possibilità di scegliere?

Come evitare la mancata comunicazione nel turno successivo: _____

Osservazione

Controllo	Sì/no/non applicabile	Correzione concreta
Bisogno ascoltato		
Informazioni verificate		
Prezzo compreso		
Risposta rispettata		

Piccolo registro del turno

01

Data e servizio	
Proposta osservata	
Numero proposte	
Accettate	
Prezzo contestato	
Insistenza segnalata	
Attese o indisponibilità	
Correzione	

Conta una proposta per ogni offerta distinta fatta al tavolo; una frase ripetuta sullo stesso extra non è una nuova proposta. Registra una sola accettazione per proposta, anche se vengono ordinate più porzioni.

Rapporto di accettazione = proposte accettate / proposte fatte × 100. Esempio simulato: 6/20 × 100 = 30%. Con zero proposte non calcolare; con dati mancanti scrivi «non noto». Il modello non calcola automaticamente. Nessuna soglia obiettivo o confronto automatico fra camerieri.